



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

ସମଗ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ

ଏହି ଦସ୍ତାବିଜଟି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ମାନଦଣ୍ଡ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ

Axio ହେଉଛି CapFloat Financial Services Private Limited ର ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମ, ଯାହା RBI ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ NBFC ଅଟେ

ଏହି ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା। CapFloat ର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା CapFloat ର ବ୍ୟବସାୟ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ।

1. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପଦ୍ଧତି:

କ. ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ:

- i. ଏହା କିପରି କରିବେ।
- ii. କେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- iii. କାହା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- iv. କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ।
- v. ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ କାହା ନିକଟକୁ ଯିବେ।
- vi. ଯଦି ଆପଣ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ କଣ କରିବେ।

ଖ. ଆପଣଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଆମ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ।

ଗ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନିରାପେକ୍ଷ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିବରଣୀ କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ।

ଘ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଚିଠି/ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ପଠାଇବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ। ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଆମର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଯାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ।

ଙ. ବିଷୟଟିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମର ତୃତୀୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ ଏବଂ ଯଦି ଆପଣ ଏବେ ବି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ କିପରି ନେବେ ତାହା ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ।

ଚ. ଆମ ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଯଦି ଆପଣ ଆମଠାରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି ଏବଂ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ-ଇନ୍-ଚାର୍ଜଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ।

2. ଅଭିଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ:

CapFloat Financial Services Private Limited (“**CapFloat**”) ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛି ଏବଂ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ତଥା ଦକ୍ଷ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ଲଟଫର୍ମ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ପ୍ରୟାସ କରୁଛି। ଆମେ CapFloat ରେ ଆମର ସେବା ସହିତ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛୁ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ସେମାନଙ୍କର ସାକ୍ଷରତା ସ୍ତର ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ, CapFloat ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସକ୍ରିୟ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ମାଧ୍ୟମ ଚିହ୍ନଟ କରିଛି:

ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ, ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।

ସ୍ତର 1:

ଟେଲିଫୋନ୍: ଆପଣ ଆମକୁ 080 6807 5001 ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଜାତୀୟ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସପ୍ତାହର 7 ଦିନ ସକାଳ 9.00 ରୁ ରାତି 9.00 ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ।

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ, ଆମେ ଏକ ଟାଟ୍ ସହାୟତା ସିଷ୍ଟମକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହୋଇଛୁ। ଉପରୋକ୍ତ ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରିବା ପରେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ହ୍ୱାଟସ୍ଆପ୍ରେ ଏକ ମେସେଜ୍ ପାଇବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଲାଇଭ୍ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ସହିତ କଥା ହୋଇପାରିବେ।

ଇମେଲ୍: ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ମଧ୍ୟ ଲେଖିପାରିବେ: ask@axio.co.in

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କୁରିଅର୍: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କୁରିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ୟାପଫ୍ଲୋଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ୍ ପ୍ଲଟ୍ ନମ୍ବର, ଉପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ୍ସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080 କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସମାଧାନ ଆପଣଙ୍କ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଦୟାକରି ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସେଲ୍ (ମ୍ୟାନେଜର - ଗ୍ରାହକ ସେବା) କୁ customersuccess@axio.co.in ରେ ଲେଖନ୍ତୁ

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କୁରିଅର୍: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କୁରିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ୟାପଫ୍ଲୋଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପୁରୁଣା 211), ଗୋକାଲଦାସ୍ ପ୍ଲଟ୍ ନମ୍ବର, ଉପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ୍ସ୍, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080 କୁ ପଠାଇପାରିବେ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଆପଣ ପାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଏବେ ବି ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ, ଶ୍ରୀ ଭିତ୍ତିଆନ୍ ପି ଜୋସିଙ୍କୁ head.customersuccess@axio.co.in ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କ୍ବିଅର୍: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କ୍ବିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଭିତ୍ତିଆନ୍ ପି ଜୋସି, କ୍ୟାପଫ୍ଲୋଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପ୍ଲୁରା 211), ଗୋକଲଦାସ୍ ପ୍ଲଟିନମ୍, ଉପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ୍ସ, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080 କୁ ପଠାଇ ପାରିବେ।

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଆପଣ ଉପରୋକ୍ତ ସମାଧାନରେ ଏବେ ବି ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଆମର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର / ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (ଶ୍ରୀ ବି ଏସ ଯଶସ୍ବୀ)ଙ୍କୁ pno@axio.co.in ରେ ଲେଖିପାରିବେ।

ପୋଷ୍ଟାଲ୍/କ୍ବିଅର୍: ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ପୋଷ୍ଟ/କ୍ବିଅର୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ବି.ଏସ୍. ଯଶସ୍ବୀ, କ୍ୟାପଫ୍ଲୋଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନୂତନ ନମ୍ବର 3 (ପ୍ଲୁରା 211), ଗୋକଲଦାସ୍ ପ୍ଲଟିନମ୍, ଉପର ପ୍ୟାଲେସ୍ ଅର୍ଚାଡ୍ସ, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍, ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560080 କୁ ପଠାଇ ପାରିବେ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ CapFloat ଦ୍ବାରା କରାଯାଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା CapFloat ଦ୍ବାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ RBI ଓମ୍ବୁଜ୍ମ୍ୟାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

- ଏହି ଲିଙ୍କ୍ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng> ମାଧ୍ୟମରେ RBI ର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସିଷ୍ଟମରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ । ଅଭିଯୋଗଟି Integrated Ombudsman Scheme ଅନୁଯାୟୀ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ଏକ ଟିଠି ଲେଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାକୁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, 4ର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର-17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ - 160017 ରେ ପୋଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ।
- ଅଭିଯୋଗ କିପରି ଦାଖଲ କରିବେ ଏବଂ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ଜାଣିବା ପାଇଁ CRPC ର ଟୋଲ-ଫ୍ରି ହେଲ୍ପଲାଇନ ନମ୍ବର 14448 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ।

ଅନ୍ୟଥା, ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଥାନରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ:

ଚାର୍ଜ ଅଧିକାରୀ,

ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ,
10/3/8, ନୂପଥୁଙ୍ଗା ରୋଡ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ

560001

ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 080 - 2218 0501

ଇମେଲ୍: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

କିମ୍ବ

ଦି ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ - NBFC, ଚାର୍ଜ ଅଧିକାରୀ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଫୋର୍ ଗ୍ଲାସିସ୍,

ଚେନ୍ନାଇ (T.N.) 600 001

ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 044 - 25395964

ଇମେଲ୍: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ଏହା CapFloat ବ୍ୟାଙ୍କ ପୂର୍ବରୁ ଛାପିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ।

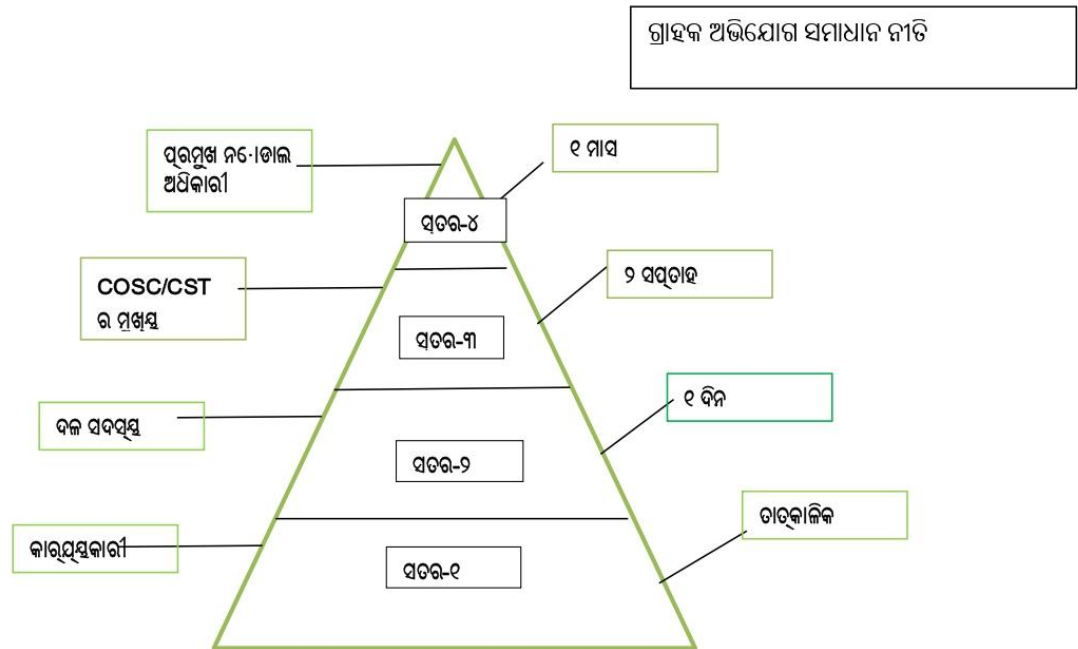
CapFloat ବର୍ତ୍ତମାନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପରିଚାଳନା କରୁଛି:

- ଇମେଲ୍ ସହାୟତା – ଟେକ୍ସଟ୍-ଆଧାରିତ, କିଛି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭିନ୍ନତା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଲଭ
- ଟାଟ୍ ସପୋର୍ଟ – ତୁରନ୍ତ ସହାୟତା ପାଇଁ ରିଅଲ୍-ଟାଇମ୍ ଟେକ୍ସଟ୍-ଆଧାରିତ ସହାୟତା

ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟାପକ SOP ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ, ଯାହା ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମେତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। SOP ର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ:

1. ଗ୍ରାହକମାନେ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ ଜଣାଇପାରିବେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କର କୌଣସି ଅନ୍ଧାର୍ଥା ଆଏ ଯାହା ଟାଟ୍ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ସପୋର୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ CapFloat ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାରେ ସେମାନଙ୍କୁ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରୁଛି।
2. ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଆଭିଚାରାବଳି କଲ୍ କରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ୟା ସମ୍ପର୍କରେ ଆଲୋଚନା କରି ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନରେ ସହାୟତା କରିବେ।
3. ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧାର ତ୍ରେୟାସିକ ସମୀକ୍ଷା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଭାବେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବ।
4. ଗ୍ରାହକ ସହାୟତା- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ।

ଅଭିବୃଦ୍ଧିର ସ୍ତର



ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବାହ ଚାର୍ଟ

